



## **LA SÍNDICA INVESTIGA UNA PRESUNTA FALTA DE TRANSPARENCIA Y PRECIOS ABUSIVOS EN LAS EMPRESAS FUNERARIAS DE BARCELONA**

**Vilà ha recibido una queja de una asociación de usuarios, que opina que las operadoras sacan provecho de la situación emocional de los clientes**

**La defensora quiere saber si el Ayuntamiento está haciendo actuaciones para promover que las empresas funerarias de Barcelona, como prestadoras de servicios de interés general, se adhieren al arbitraje de consumo**

**Con anterioridad, la síndica ya recomendó al consistorio reforzar las inspecciones para asegurar que se informa bien a los clientes del catálogo de los servicios y las tarifas**

La síndica de Barcelona ha abierto una investigación por una presunta falta de transparencia y precios abusivos en las empresas funerarias de la ciudad después de recibir la queja de una asociación de usuarios. La asociación opina que las empresas funerarias sacan provecho de la situación emocional de los clientes. Con esta actuación, la síndica quiere comprobar si las empresas que operan en este sector dan un trato objetivo, ya que es un servicio esencial.

La síndica puede intervenir en este caso porque las competencias y la regulación del ámbito de consumo en Barcelona dependen del Ayuntamiento. Así, la defensora ha solicitado información al Comisionado de Comercio, Consumo y Mercados, la Junta Arbitral de Consumo y la representación municipal en el Consejo de Administración de Serveis Funeraris de Barcelona S.A. En Barcelona, que la síndica tenga constancia, operan tres empresas, una de las cuales, Serveis Funeraris de Barcelona S.A., está participada en un 15% por el consistorio.

Concretamente, a Comercio, Consumo y Mercados, Vilà le pregunta por las acciones que se llevan a cabo con el fin de garantizar la defensa y la protección de los consumidores ante las presuntas malas prácticas comerciales de las empresas funerarias que denuncia la asociación de usuarios.

A la Junta Arbitral de Consumo, la síndica le pide información sobre si se están haciendo actuaciones para promover que a las empresas funerarias de Barcelona, como prestadoras de servicios de interés general, se adhieren al arbitraje de consumo y si, en los últimos años se han hecho arbitrajes de consumo en materia de servicios funerarios. Después de consultar con la Agència Catalana de Consum, se ha podido constatar que ninguna de las empresas funerarias de Barcelona está adherida al arbitraje de consumo.

Y, finalmente, a la representación municipal del Consejo de Administración de Serveis Funeraris de Barcelona S.A., la defensora le pregunta si se ha elaborado un código de conducta o cualquier otro acuerdo que establezca criterios éticos y de buenas prácticas comerciales a Serveis Funeraris de Barcelona S.A., la capacidad de influencia que el Ayuntamiento tiene en la fijación de precios, y las consideraciones municipales en torno al mantenimiento del nombre Serveis Funeraris de Barcelona S.A., que induce a pensar a los ciudadanos que se trata de un servicio prestado por el consistorio.

En este sentido, un tema que preocupa particularmente a la asociación que se ha dirigido a la Sindicatura es que Serveis Funeraris de Barcelona S.A., que tiene participación mayoritaria del grupo Mémora, mantenga el mismo logotipo que utilizaba cuando el accionista mayoritario de la sociedad era el consistorio. En opinión del colectivo, este hecho confunde a los consumidores, que piensan que están contratando un servicio público del Ayuntamiento.

### **Sin tarifa ciudadana**

Esta no es la primera ocasión que la síndica recibe quejas sobre los servicios funerarios en la ciudad. Con anterioridad, la defensora ya recomendó al consistorio reforzar las inspecciones para asegurar que se informa bien a los clientes del catálogo de los servicios y las tarifas.

En un informe cerrado a finales de 2014, la síndica hizo constar que la Autoridad Catalana de la Competencia anuló la tarifa ciudadana (consistente en un paquete básico de productos y servicios de calidad a un precio máximo invariable de 1.800 euros más IVA, según el consistorio) porque la consideró una práctica contraria a la competencia. En aquel momento, el Ayuntamiento informó a la síndica que se trataba de una tarifa sin demanda, lo que se podía interpretar, en opinión de Vilà que la política informativa de los precios que se daba a los ciudadanos era insuficiente.

Las empresas funerarias, en cambio, sí que mantienen servicios de beneficencia y servicios subvencionados que se destinan a personas sin o con escasos recursos económicos, si se acredita adecuadamente.